

تأثير بيئة العمل على السعادة الوظيفية بالتطبيق على قطاع الخدمات الصحية في جدة، المملكة العربية السعودية

أسم الطالبة

وفاق فتح الرحمن سالم أحمد

2021205036

مشروع تخرج- 2

كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

إشراف

د. منى مصطفى العشري

عضو هيئة التدريس- كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

الفصل الدراسي الثالث – 2024

الشكر والتقدير

بسم الله الرحمن الرحيم

الحمد لله الذي منَّ عليَّ بالقدرة والإرادة لإتمام هذا البحث فالحمد لله والشكر لله عز وجل على تنويره الطريق المستقيم. يسعدني أن أتوجه بأخص التحيات وأعبر عن فرحتي وامتناني العميق للوقت والجهد الذي قدمته في إتمام هذا البحث التخرج. وبهذه المناسبة العزيزة، أود أن أعبر عن امتناني وشكري الخالص لكل الأشخاص الذين ساهموا في رحلتي الأكاديمية وساعدوني في إنجاز هذا العمل البحثي.

أود أن أعرب عن امتناني العميق لمشرفتي المحترمة، الدكتورة منى مصطفى العشري. لقد كانت توجيهاتكم القيمة ودعمكم الكبير هما السبب وراء تحقيقي لهذا الإنجاز. أذكر قوله تعالى في القرآن الكريم: "وَمَنْ يَتَّقِ اللَّهَ يَجْعَلْ لَهُ مَخْرَجًا وَيَرْزُقْهُ مِنْ حَيْثُ لَا يَحْتَسِبُ" (سورة الطلاق، الآية 2-3). إن تقوى الله والاعتماد عليه هما مفتاح النجاح في رحلتي الأكاديمية، وأعترف بأن هذا الإنجاز لم يكن ليحدث دون الله ثم بفضل دعمكم وتوجيهكم.

أود أن أشكر أسرتي وزوجي وأحبائي الذين كانوا إلى جانبي طوال فترة دراستي الأكاديمية. شكرًا لتشجيعهم المستمر ودعمهم اللا محدود. كانت لطفكم وحبكم دافعاً قوياً لي للوصول إلى هذه المرحلة وتحقيق نجاحي الشخصي والأكاديمي.

في الختام، أعتبر هذا البحث نتاجاً لجهود جماعية ودعم متواصل من العديد من الأشخاص. أتمنى أن يكون هذا العمل البحثي مساهمة متواضعة في مجال البحث العلمي وأن يكون له تأثير إيجابي على المجتمع والمجال الأكاديمي.

شكرًا مرة أخرى لكل من دعمني وساندني خلال هذه الرحلة، وآمل أن أتمكن من تقديم تمثيل ملائم لكل هذا الدعم والتشجيع من خلال هذا البحث.

شكرًا جزيلاً للجميع.

الإهداء.

أشكر الله ذي الجلال الذي أنعم على بالقدرة والفهم لإتمام هذا البحث. أود أن أعبر عن امتناني العميق لعائلتي الغالية، وبخاصةً لوالدتي الحبيبة التي كانت داعمةً لي ومصدر إلهامي. أنتِ قرة عيني ومنبع حناني، وأدعو الله أن يطيل في عمرك ويرزقك السعادة الدائمة.

أيضًا، أهدي واشكر والدي العزيز على دعمه وتشجيعه المستمر لي. لقد كنتُ سندي ومثالاً رائعًا. أتمنى لك العمر المديد والسعادة الباقية.

أحب أن أهدي هذا العمل المتواضع لعائلتي الكريمة. وأيضًا لكل الأصدقاء والزملاء الذين قدموا لي الدعم والمساعدة سواءً في الدراسة أو في العمل. بفضلكم وبمساعدتكم، تمكنت من إتمام هذا العمل، وأرغب في أن أهدي ثمرة جهدي لكل واحد منكم.

أود أيضًا أن أعرب عن امتناني العميق لمشرفتي المحترمة، الدكتورة منى مصطفى العشري. لقد كانت توجيهاتكم القيمة ودعمكم الكبير هما السبب وراء تحقيقي لهذا الإنجاز. وأعترف بأن هذا الإنجاز لم يكن ليحدث دون الله ثم بفضل دعمكم وتوجيهكم.

أسأل الله أن يجعل هذا العمل نورًا بين يديه يوم يقام الحساب، وأن يتقبله كعمل صالح ينفع الآخرين.

المستخلص:

جدول المحتويات:

0	صفحة الغلاف
1	الشكر والتقدير
2	الإهداء
3	المستخلص
4	جدول المحتويات
5	قائمة الأشكال
6	قائمة الجداول
7	المقدمة
9	مشكلة البحث
10	أهمية البحث
11	أسئلة البحث
11	أهداف البحث
12	فرضيات البحث
12	نموذج البحث
13	منهجية البحث
14	الدراسة الميدانية
15	مخطط المشروع
17	الدراسات السابقة والإطار النظري
28	الملخص
29	المراجع

قائمة الأشكال:

13	شكل نموذج البحث المقترح , المصدر : الطالبة
14	شكل منهجية البحث , المصدر : الطالبة
20	شكل 3 علاقة الرضا الوظيفي بتحسين الإنتاجية في المؤسسة الاقتصادية , المصدر : عميور ,سفيان وآخرون (2017)
21	شكل 4 علاقة الرضا الوظيفي بتحسين الإنتاجية في المؤسسة الاقتصادية , المصدر : عميور , سفيان وآخرون (2017)
25	شكل 5 بيئة العمل الداخلية والالتزام الأخلاقي , المصدر : خن حبيب , حدادة وآخرون (2018)
26	شكل 6 دراسة حالة العمل المهنية التي تؤثر على مستويات السعادة , المصدر : الكعبي (2023)

قائمة الجداول:

23	دراسات سابقة لمفهوم السعادة , المصدر : فنجري مرزوق (2022)
27	علاقة الرضا الوظيفي بتحسين الإنتاجية في المؤسسة الاقتصادية (2017)

الفصل الأول: الإطار العام للدراسة

المقدمة:

في عصرنا الحالي، شهدت التغيرات الاقتصادية والاجتماعية والسياسية تحولات عالمية ضخمة أثرت بشكل كبير على مختلف جوانب المجتمع. وفي محاولة للتصدي لهذه التغيرات والتأقلم معها، بذلت العديد من الجهود من قبل الأفراد والمؤسسات في مجتمعنا. دراسة تم اجرائها في جامعة الفلوجة للبحث وتأكيد تأثير السعادة في العمل ودورها في تعزيز الثقة التنظيمية (م. ياسر لطيف خلف, 2021).

يعد قطاع الخدمات الصحية من أهم القطاعات في أي مجتمع، حيث يُقدم خدمات أساسية لحياة الإنسان، لكنّ ضغوط العمل والتعرض للأمراض والمواقف الصعبة تُؤثر على سعادة الموظفين الوظيفية، مما يُؤثر على جودة الخدمات المقدمة.

السعادة الوظيفية هي الشعور النفسي بالرضا والسرور الذي ينبعث من القناعة الداخلية لدى الموظف بما يقوم به في العمل وما يواجهه من تحديات. يعتبر الموظف سعيداً في عمله عندما يكون راضياً عن مستوى الرضا الشخصي الذي يحققه في العمل، وعندما يكون مقتنعاً بأن العمل الذي يقوم به له قيمة وأثر إيجابي. بمعنى آخر، تعتبر السعادة الوظيفية استجابة الموظف واستمتاعه بما يقوم به في العمل، بما في ذلك المهام والمسؤوليات التي يؤديها، والعلاقات المهنية التي يبنّيها، والتحديات التي يواجهها. إنها حالة إيجابية تؤثر على الرضا الشخصي والأداء المهني والالتزام في العمل (منى سالم العامري, 2017).

فهم مفهوم المتغيرات التي تؤثر على مستوى السعادة في مكان العمل وتأثيرها على الأداء الوظيفي يعد أمراً بالغ الأهمية التي لا يمكن تجاهلها بواسطة المنظمات الحديثة. فعندما يكون الموظفون سعداء في بيئة العمل، فإن ذلك ينعكس إيجاباً على تفانيهم والالتزام بالمهام الموكلة إليهم وقدرتهم على التفكير الإبداعي والابتكار. ومن خلال تسليط الضوء على المفاهيم الحديثة والأبحاث المتعلقة بتلك المتغيرات، يمكن للمنظمات أن تكون على اطلاع دائم بالتحويلات الخارجية وتطور استراتيجيات ملائمة لتحقيق نجاح مستدام ومن خلال تبني هذه المفاهيم والممارسات، يمكن للمنظمات أن تحقق تفوقاً مستداماً ونجاحاً طويلاً الأمد في عالم الأعمال المتغير والمنافس (علي فالح جبر السيلوي , 2023).

تشير النتائج إلى أن نسبة الرضا والسعادة الوظيفية مرتفعة إلى حد ما، بمعنى آخر، كلما زادت مستوى الرضا الوظيفي، زاد مستوى السعادة الوظيفية بالتالي، وكلما انخفض مستوى الرضا الوظيفي، انخفض مستوى السعادة الوظيفية (العامري , 2017).

تولي المنظمات اهتماماً كبيراً لخلق بيئة عمل سعيدة وممتعة، بهدف الحفاظ على روح عالية ومرتفعة لدى موظفيها. ونظراً لظروف العمل المتطورة، قد يزداد عدد ساعات العمل التي يقوم بها الموظفون، مع تزايد

المهام والمسؤوليات والضغوط المستمرة. وهذا يمكن أن يؤدي إلى ظهور مشاعر سلبية لدى الموظفين تؤثر على أدائهم (الزيادي & مها عادل رمضان , 2022).

قامت دراسة (Subramony, 2018) بتناول العلاقة بين استثمارات الموارد البشرية والأداء التنظيمي في ظل نظرية التوازن التنظيمي، وطبقت الدراسة على عينة بلغت (126) منظمة أمريكية كبيرة مسجلة في البورصة، واستمرت الدراسة ثلاث سنوات، وأشارت النتائج إلى أن الأداء المالي للشركة أثر على تصوراتها العاملين للأجور التنافسية، وكانت توقعات الموظفين للأجور أثر على إنتاجية العاملين في المستقبل.

كما استخدمت دراسة (Eckhaus , 2018) أسلوب البرمجة اللغوية العصبية لتقديم وسيلة تستطيع من خلالها إدارة الموارد البشرية الرصد المستمر لمستويات السعادة داخل التنظيم وقدمت الدراسة مقياساً جديداً للسعادة عن طريق سلوك التواصل والحديث أن السعادة مرتبطة بالعديد من النتائج الناجحة وتسببها، بالإضافة إلى السلوكيات المؤدية للنجاح (Lybomirsky & King , 2005).

كما أن الموظفين يجدون الرضا والسعادة في عملهم لأسباب تتجاوز الاستفادة المادية المباشرة. قد يكون ذلك بسبب تحقيق الإشباع الذاتي، والتطوير المهني، وتحقيق الغايات الشخصية والمهنية، والعمل ضمن فريق متكامل ومتآزر (Williams , 2022).

لعوامل المختلفة التي تؤثر في الروحانية الوظيفية والسعادة كالتوازن بين العمل والحياة الشخصية، والدعم الاجتماعي في مكان العمل، والتطوير المهني، والقيادة الإيجابية. تهدف هذه الدراسات إلى توفير أدلة ومعرفة قابلة للتطبيق لتحسين البيئة العملية وتعزيز رفاهية وسعادة الموظفين (Hussein & Yassin, 2021).

لا شك أن قطاع الخدمات الصحية يعد من أهم القطاعات في أي مجتمع، فهو يقدم خدمات أساسية لحياة الإنسان. ولكن، تواجه بيئة العمل في هذا القطاع العديد من التحديات التي تؤثر على سعادة الموظفين الوظيفية، مما يؤثر بدوره على جودة الخدمات المقدمة.

تعد بيئة العمل في قطاع الخدمات الصحية من بيئات العمل المعقدة والتي تواجه تحديات عديدة. تنشأ مشكلة هذا البحث في تحديد تأثير بيئة العمل في قطاع الخدمات الصحية على مستوى السعادة الوظيفية للموظفين. هل تؤثر هذه العوامل البيئية القاسية على مستوى رضا وسعادة الموظفين في أداء وظائفهم وهل هناك عوامل إيجابية يمكن تعزيزها لتحسين السعادة الوظيفية في بيئة العمل الصحية بمدينة جدة؟

ستتمكن من فهم تأثير بيئة العمل على سعادة الموظفين في قطاع الخدمات الصحية في مدينة جدة، وتحديد العوامل المؤثرة والتي يمكن تحسينها لتعزيز السعادة الوظيفية وتحسين جودة الخدمات المقدمة.

مشكلة البحث:

في مجال بيئة الأعمال في قطاع الخدمات الصحية، توجد فجوات نظرية وتطبيقية تحتاج إلى مزيد من البحث لتعزيز فهمنا وتحسين الممارسات. من خلال تحديد هذه الفجوات والعمل على ملئها، يمكن للباحثين والمختصين في هذا المجال تقديم إسهامات قيمة لتطوير بيئة العمل في قطاع الخدمات الصحية وتعزيز الأداء والجودة.

الفجوات النظرية:

1. فجوة في فهم العوامل المؤثرة في بيئة الأعمال الصحية: هناك حاجة لمزيد من الدراسات النظرية لفهم عوامل النجاح والتحديات التي يواجهها مديرو المشاريع والموظفون في بيئة الأعمال الصحية. يمكن أن تتضمن هذه العوامل الاقتصادية والاجتماعية والسياسية والتشريعات المحلية والعالمية.
2. فجوة في تطوير نماذج نظرية لإدارة المشاريع الصحية: يحتاج البحث إلى تطوير نماذج نظرية مبنية على أسس قوية لإدارة المشاريع في قطاع الخدمات الصحية. يمكن أن تشمل هذه النماذج العناصر الأساسية لإدارة المشاريع مثل التخطيط والتنظيم والتنفيذ والمراقبة والتقييم، وكيفية تطبيقها بشكل فعال في البيئة الصحية.

الفجوات التجريبية:

1. فجوة في تبني الممارسات الجديدة في قطاع الخدمات الصحية: على الرغم من وجود بعض التطورات في مجال إدارة المشاريع في القطاع الصحي، إلا أن هناك حاجة لمزيد من البحث لتحديث الممارسات الحالية وتبني الممارسات الجديدة. يجب أن يتم التركيز على تحليل الفجوات وتحديد الفرص لتحسين كفاءة وفعالية إدارة المشاريع في هذا القطاع.
2. فجوة في تقييم تأثير إدارة المشاريع على أداء الخدمات الصحية: يعد تقييم تأثير إدارة المشاريع على جودة الخدمات الصحية ورضا المرضى وكفاءة العمليات وتحقيق الأهداف الاستراتيجية واحدة من الفجوات التطبيقية. يجب أن يتم إجراء دراسات تقييمية شاملة لتحديد قيمة إدارة المشاريع في تحسين أداء الخدمات الصحية في مجال بيئة الأعمال في قطاع الخدمات الصحية، توجد فجوات نظرية وتطبيقية تحتاج إلى مزيد من البحث لتعزيز فهمنا وتحسين الممارسات. ومن خلال تحديد هذه الفجوات ومعالجتها، يمكن للباحثين والمختصين المساهمة في تعزيز المعرفة في إدارة المشاريع وتحسين الممارسات الحالية في قطاع الخدمات الصحية.

سؤال البحث الرئيسي

تتناول هذه الدراسة التساؤل البحثي الرئيسي التالي:

"ما هو تأثير بيئة العمل على مستوى السعادة الوظيفية في قطاع الخدمات الصحية؟"

أهمية البحث:

تكمّن الأهمية النظرية والتجريبية لهذا البحث في قدرته على سد الفجوات القائمة والمساهمة في النهوض بممارسات إدارة المشاريع من خلال استكشاف الفجوات النظرية والتجريبية التي تمّ تحديدها، تهدف هذه الدراسة إلى تحقيق ما يلي:

الأهمية النظرية:

1. توسيع المعرفة: يسهم بحثك في توسيع المعرفة في مجالك الأكاديمي أو المجال المرتبط به. من خلال دراسة تأثير بيئة العمل على السعادة الوظيفية في قطاع الخدمات الصحية، ستقدم مفاهيم ونظريات جديدة لفهم هذه العلاقة وتحليلها. قد تقدم أيضًا نماذج أو نظريات تشرح العوامل المؤثرة وتفسر آلياتها.
2. تطوير النظريات الحالية: قد تساهم نتائج البحث في تحسين وتطوير النظريات الحالية في مجال إدارة الموارد البشرية وعلم النفس التنظيمي. قد تقدم توضيحات جديدة للعلاقات والمتغيرات المؤثرة في بيئة العمل والسعادة الوظيفية، وتوفر أدلة تدعم أو تعكس النظريات الحالية.
3. إثراء الأدبيات العلمية: من خلال نشر نتائج البحث في المجالات العلمية المعترف بها، ستساهم في إثراء الأدبيات العلمية في مجالك. ستكون مصدرًا قيمًا للمهتمين والباحثين الآخرين الذين يرغبون في استكشاف هذا الموضوع أو البناء على نتائجك.

الأهمية العلمية:

1. التأثير العملي: يسعى هذا البحث إلى توسيع المعرفة في مجال الخدمات الصحية من خلال دراسة تأثير بيئة العمل على الخدمات الصحية، وذلك بتقديم مفاهيم ونظريات جديدة لفهم هذه العلاقة وتحليلها، مع تقديم نماذج أو نظريات تشرح العوامل المؤثرة وتفسر آلياتها، مما يساهم في تحسين جودة الخدمات الصحية ورضا الموظفين والسعادة الوظيفية في هذا القطاع.
2. التحسين المستمر: من خلال فهم أفضل لتأثير بيئة العمل على السعادة الوظيفية، يمكن للمؤسسات تبني إجراءات وبرامج تحسين لتحسين بيئة العمل. قد توفر بحوثك إرشادات عملية لتطبيق أفضل الممارسات وتعزيز الرفاهية والرضا لدى الموظفين.
3. البحوث المستقبلية: يسعى هذا البحث إلى توسيع المعرفة في مجال الخدمات الصحية من خلال دراسة تأثير بيئة العمل على الخدمات الصحية، وذلك بتقديم مفاهيم ونظريات جديدة لفهم هذه العلاقة وتحليلها، مع تقديم نماذج أو نظريات تشرح العوامل المؤثرة وتفسر آلياتها، مما يساهم في تحسين جودة الخدمات الصحية ورضا الموظفين والسعادة الوظيفية في هذا القطاع.

أسئلة البحث:

سؤال البحث الرئيسي: ما هو تأثير بيئة العمل على مستوى السعادة الوظيفية في قطاع الخدمات الصحية؟

السؤال الفرعي 1: ما هو تأثير الدعم الإداري على مستوى السعادة الوظيفية في قطاع الخدمات الصحية؟

السؤال الفرعي 2: كيف يؤثر التفاعل الاجتماعي في الفريق على مستوى السعادة الوظيفية للموظفين في قطاع الخدمات الصحية؟

السؤال الفرعي 3: كيف يؤثر التوازن بين العمل والحياة الشخصية على سعادة الموظفين في قطاع الخدمات الصحية؟

أهداف البحث:

الهدف الرئيسي: هو تحديد وتحليل تأثير بيئة العمل على مستوى السعادة الوظيفية في قطاع الخدمات الصحية.

الهدف الفرعي 1: تحديد وتحليل تأثير التفاعل الاجتماعي في الفريق على مستوى السعادة الوظيفية للموظفين في قطاع الخدمات الصحية.

الهدف الفرعي 2: فهم كيف يؤثر التفاعل الاجتماعي في فرق العمل على مستوى السعادة الوظيفية للموظفين في قطاع الخدمات الصحية وتحديد العوامل الرئيسية التي تعزز التفاعل الاجتماعي الإيجابي وتقوي العلاقات الفريقية في هذا السياق.

الهدف الفرعي 3: تحليل تأثير التوازن بين العمل والحياة الشخصية على مستوى سعادة الموظفين في قطاع الخدمات الصحية وتحديد العوامل التي تؤثر في هذا التوازن وتقديم توصيات لتعزيزه.

فرضيات البحث:

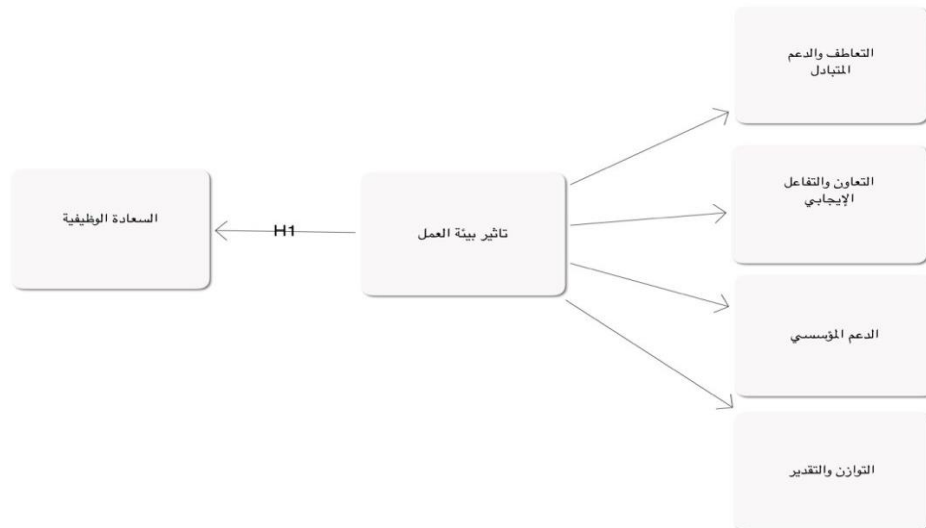
الفرضية الرئيسية: تفترض هذه الدراسة أن هناك علاقة إيجابية بين بيئة العمل في قطاع الخدمات الصحية ومستوى السعادة الوظيفية. سيتم تحليل عوامل بيئة العمل مثل الدعم الإداري، والتفاعل الاجتماعي في الفريق، والتحسين المهني، والتوازن بين العمل والحياة الشخصية، وغيرها. يهدف البحث إلى فهم أثر بيئة العمل على مستوى السعادة الوظيفية للموظفين في قطاع الخدمات الصحية، وتقديم توصيات لتحسين بيئة العمل وتعزيز السعادة الوظيفية للموظفين في هذا القطاع.

الفرضية الفرعية 1: تفترض هذه الدراسة أن توفر بيئة تفاعل اجتماعي إيجابي في الفريق يؤدي إلى زيادة مستوى السعادة الوظيفية للموظفين في قطاع الخدمات الصحية.

الفرضية الفرعية 2: تفترض هذه الدراسة أن وجود تفاعل اجتماعي إيجابي ومتنوع في فرق العمل في قطاع الخدمات الصحية يرتبط بمستوى أعلى من السعادة الوظيفية للموظفين.

الفرضية الفرعية 3: تفترض هذه الدراسة أن وجود توازن صحي بين العمل والحياة الشخصية في قطاع الخدمات الصحية يؤدي إلى زيادة مستوى سعادة الموظفين.

نموذج البحث:



النموذج المقترح للدراسة المصدر : الطالبة

منهجية البحث:

فلسفة البحث: الوضعية

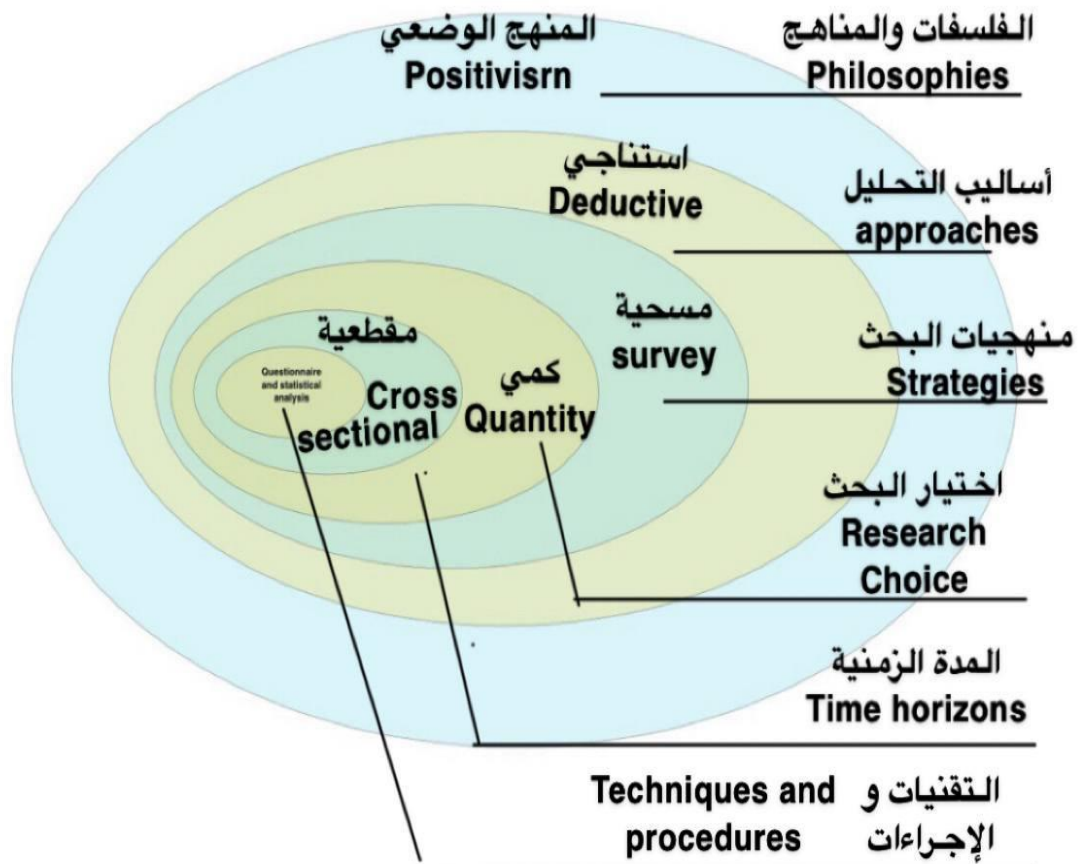
منهج البحث: استنتاجي

استراتيجية البحث: مسحي

اختيار البحث: كمي

الافق الزمنية: المقطعية

تقنيات والإجراءات: الاستبيان والتحليل الاحصائي



الدراسة الميدانية:

قطاع الخدمات الصحية يشمل مجموعة واسعة من المؤسسات والمهن الصحية التي تهدف إلى تقديم الرعاية الصحية والعلاج للأفراد. يشمل هذا القطاع المستشفيات، والعيادات الطبية، والمراكز الصحية، والصيديات، والمختبرات الطبية، والمراكز التأهيلية، ومراكز الرعاية الصحية المنزلية، والشركات الصحية، والمؤسسات الأكاديمية والبحثية المتخصصة في المجال الطبي.

تعتبر قطاع الخدمات الصحية حيويًا وضروريًا في المجتمعات، حيث يلعب دورًا حاسمًا في تعزيز الصحة والعافية وإطالة العمر (بن ساسي & محمد عدنان).

يتطلب القطاع الصحي تنظيمًا وإدارة فعالة لضمان توفير الرعاية الصحية عالية الجودة والوصول العادل إليها للمجتمع بأسره (مراد عبد الله المواجهه , 2013).

قد يواجه قطاع الخدمات الصحية تحديات مثل زيادة الطلب على الخدمات الصحية، وتوفير تمويل كافٍ، وتطوير التكنولوجيا الطبية، وتحسين الجودة والسلامة، وتعزيز التواصل والتعاون بين المهن الصحية المختلفة (سحراء أنور حسين , 2013).

ويتناول تأثير بيئة العمل على السعادة الوظيفية له أهمية كبيرة في عدة جوانب:

1. **تحسين رضا الموظفين:** يساهم فهم تأثير بيئة العمل على السعادة الوظيفية في قطاع الخدمات الصحية في تحسين رضا الموظفين. فعندما يكون لديك موظفون سعداء وراضون عن بيئة عملهم، فإنهم يعملون بشكل أكثر إنتاجية وكفاءة، ويبدون ارتباطًا أقوى بالمنظمة ويظهرون أداءً أفضل في تقديم الخدمات الصحية للمرضى (الزعيبي, فايز, 1988).

2. **تحسين جودة الرعاية الصحية:** يمكن أن يؤثر البيئة العملية على أداء المهنين الصحيين وبالتالي على جودة الرعاية الصحية المقدمة للمرضى. إذا كانت البيئة العملية تعزز السعادة والرضا الوظيفي، فمن المرجح أن يكون للموظفين رغبة أكبر في تقديم رعاية عالية الجودة والاهتمام بتلبية احتياجات المرضى (أثمار محمد عبد الركابي & رشيد بشير رحيمه & صالح مهدي العمري , 2020).

3. **جذب واحتفاظ بالموظفين الموهوبين:** قطاع الخدمات الصحية يعاني في بعض الأحيان من تحديات في جذب واحتفاظ بالموظفين الموهوبين والمؤهلين. من خلال تحقيق بيئة عمل إيجابية وسعادة وظيفية للموظفين، يمكن أن يصبح القطاع أكثر جاذبية للموظفين الموهوبين والحفاظ عليهم، مما يساهم في استدامة وتطوير الخدمات الصحية (عادل علي الزيود & مشاعل ناصر العرادي , 2019).

هيكل المشروع :

الفصل الأول : المقدمة.

الفصل الثاني : الإطار النظري.

الفصل الثالث : منهجية البحث.

الفصل الرابع : التحليل الإحصائي.

الفصل الخامس : مناقشة النتائج والخاتمة.

الفصل الثاني الإطار النظري:

الدراسات السابقة والإطار النظري:

المقدمة:

توفير بيئة عمل ملائمة ومرضية في قطاع الخدمات الصحية يعد أمرًا حاسمًا لتحقيق سعادة الموظفين ورضاهم الوظيفي. يواجه العاملون في هذا القطاع تحديات متعددة، بما في ذلك ضغوط العمل والمسؤوليات الكبيرة التي تقع على عاتقهم. لذلك، فهم تأثير بيئة العمل على سعادة الموظفين يمكن أن يساهم في تحسين أدائهم ورضاهم الوظيفي.

هنالك عدة عوامل محتملة تؤثر في سعادة الموظفين، مثل جو العمل، والدعم الاجتماعي، والتوازن بين العمل والحياة الشخصية، وفرص التطوير المهني. من خلال فهم آثار هذه العوامل، يمكن للبحث أن يوفر توجيهات قيمة لتحسين بيئة العمل وزيادة سعادة الموظفين (أحمد جرجيس , 2022).

بالتالي، يعتبر مهمًا لتحقيق تحسينات في أداء العاملين ورضاهم الوظيفي، وتعزيز جودة الخدمات المقدمة في قطاع الخدمات الصحية. كما يساعد في توجيه استراتيجيات الموارد البشرية واتخاذ قرارات فعالة لتحسين بيئة العمل وتعزيز السعادة الوظيفية للموظفين (أحمد ,جنان شهاب ,2020).

مفهوم بيئة العمل:

تعرف بيئة العمل هي السياق الذي يتم فيه تنفيذ المهام الوظيفية، وتشمل العناصر المادية والاجتماعية والثقافية التي يتفاعل معها الموظفون.

كما قال ناصري بن عبد الكريم ,وسيلة وآخرون (2023) عن تعريف بيئة العمل تشمل كل العوامل والظروف المحيطة بالموظفين في مكان عملهم، بما في ذلك طبيعة المهام الوظيفية، والعلاقات الاجتماعية، والثقافة المؤسسية، والمساحة الجغرافية والموارد المادية.

يمكن تصنيف عوامل بيئة العمل إلى عدة فئات رئيسية:

الثقافة المؤسسية :

تشمل قيم ومعتقدات المنظمة والتوجهات الإدارية والأهداف المشتركة. الثقافة المؤسسية تؤثر في نهج المنظمة تجاه العمل والتعاون والابتكار. يمكن أن تكون ثقافة مؤسسة محفزة وداعمة للموظفين، مما يعزز رضاهم وأدائهم (عبدي ,عبد اللبوة ,ميساء,2023)

العلاقات المجتمعية :

تشمل التفاعلات والعلاقات بين الموظفين وبين الموظفين والإدارة. العلاقات الإيجابية والتواصل الفعال يمكن أن يعززا التعاون والثقة والشعور بالانتماء لدى الموظفين. بالمقابل، العلاقات السلبية والصراعات يمكن أن تؤدي إلى عدم رضا الموظفين وتدهور أدائهم (ناصر بن عبد الكريم, 2023)

الدعم التنظيمي:

يشمل الدعم الذي يتلقاه الموظفون من المنظمة والإدارة. يمكن أن يكون الدعم التنظيمي في صورة دعم معنوي، ودعم مهني، وفرص التطوير الشخصي. إذا تم توفير الدعم التنظيمي الجيد، يشعر الموظفون بالدعم والتقدير، مما يؤدي إلى رفع رضاهم وأدائهم (شتيوي , عميور, سيساوي, 2023).

الظروف المادية:

تتعلق بجودة وسلامة وراحة مكان العمل وتوفر المعدات والموارد اللازمة لأداء المهام. الظروف المادية السيئة مثل بنية تحتية غير مناسبة أو نقص المعدات يمكن أن تؤثر سلبًا على رضا الموظفين وأدائهم (حارثة نمر عبدالله الحموز , 2022)

بيئة العمل هي متغير يستخدم في البحوث العلمية لتحليل وفهم العوامل المؤثرة على تجربة الموظفين في مكان عملهم. تشير بيئة العمل إلى العناصر والظروف المحيطة بالموظفين أثناء أدائهم لمهامهم الوظيفية.

مفهوم السعادة الوظيفية.

السعادة الوظيفية هي الشعور بالرضا والسرور العميق والارتباط العاطفي الذي يشعر به الموظف تجاه عمله وبيئته العملية (مي عبد الرحمن حسن الحديدي المهيري , 2019).

السعادة الوظيفية هي الحالة النفسية الإيجابية التي يشعر بها الموظفون عندما يستمتعون بعملهم، ويشعرون بالتحقيق الشخصي والرضا العام في بيئة العمل (فنجري مرزوق سعيد , 2022).

تعتبر السعادة الوظيفية مؤشرًا هامًا لجودة الحياة الوظيفية، حيث يؤثر بشكل مباشر على رضا الموظفين وأدائهم. عندما يكون الموظف سعيدًا في بيئة العمل، فإنه يكون أكثر انخراطًا وملتزمًا بعمله، ويعرض مستويات أعلى من الإبداع والإنتاجية (حامد , حافظ , شلبي , 2024)

تحقيق السعادة الوظيفية يتطلب تلبية حاجات وتطلعات الموظفين، مثل التحدي والتطوير المهني، والتوازن بين العمل والحياة الشخصية، والدعم الاجتماعي، والاعتراف بالإنجازات. بالإضافة إلى ذلك، يؤثر بيئة العمل الإيجابية والتواصل الجيد بين الزملاء والإدارة على مستوى السعادة الوظيفية (سمعان , محمد 2015).

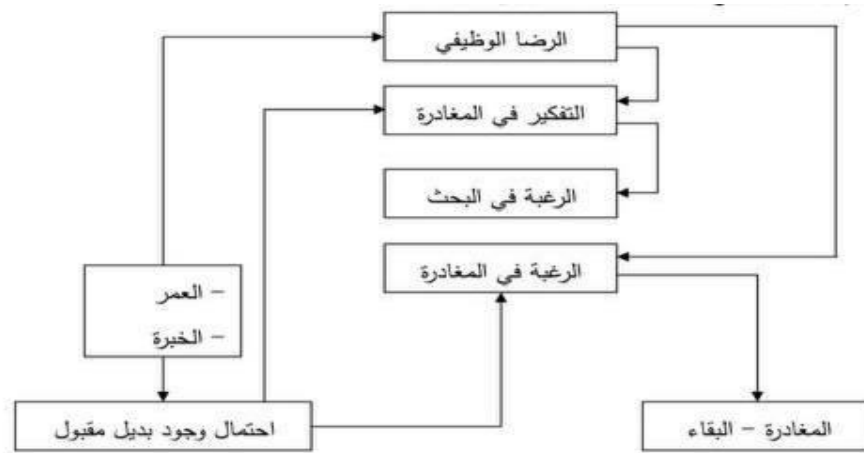
يمكن أن يساهم في تحسين بيئة العمل وتطوير سياسات الموارد البشرية التي تهدف إلى تعزيز رضا الموظفين. كما يمكن استخدام نتائج البحث لاتخاذ قرارات استراتيجية تتعلق بتحسين الأداء التنظيمي وزيادة الفعالية والإنتاجية. بشكل عام، فإن فهم وتعزيز السعادة الوظيفية يعد هدفًا هامًا للشركات والمؤسسات لتحقيق نجاح واستدامة على المدى الطويل (الخزاعي , علي ماهر , 2015).

نظريات السعادة الوظيفية :

نظرية الرضا الوظيفي:

تشير إلى أن السعادة الوظيفية تنبع من مدى توافق المتطلبات الوظيفية والتحديات مع مهارات وقدرات الموظف. عندما يجد الموظف توافقًا بين ما يستطيع فعله وما يتطلبه العمل، فإنه يشعر بالرضا والسعادة (الفرمانى وعبدالله , 2015)

يمكن تمثيل العلاقة بين الرضا الوظيفي ومغادرة المؤسسة باستخدام نموذج يعتمد على نظرية "التعلق الوظيفي" (Job Embeddedness) وفقًا للدراسات السابقة في هذا المجال. يشير هذا النموذج إلى أن العوامل المرتبطة بالتعلق الوظيفي للموظفين تؤثر على قرارهم في المغادرة وتنبؤ بمغادرتهم الفعلية للمؤسسة.



المصدر : عميور, سيفيان واخرون علاقة الرضا الوظيفي بتحسين الإنتاجية في المؤسسة الاقتصادية (2017).

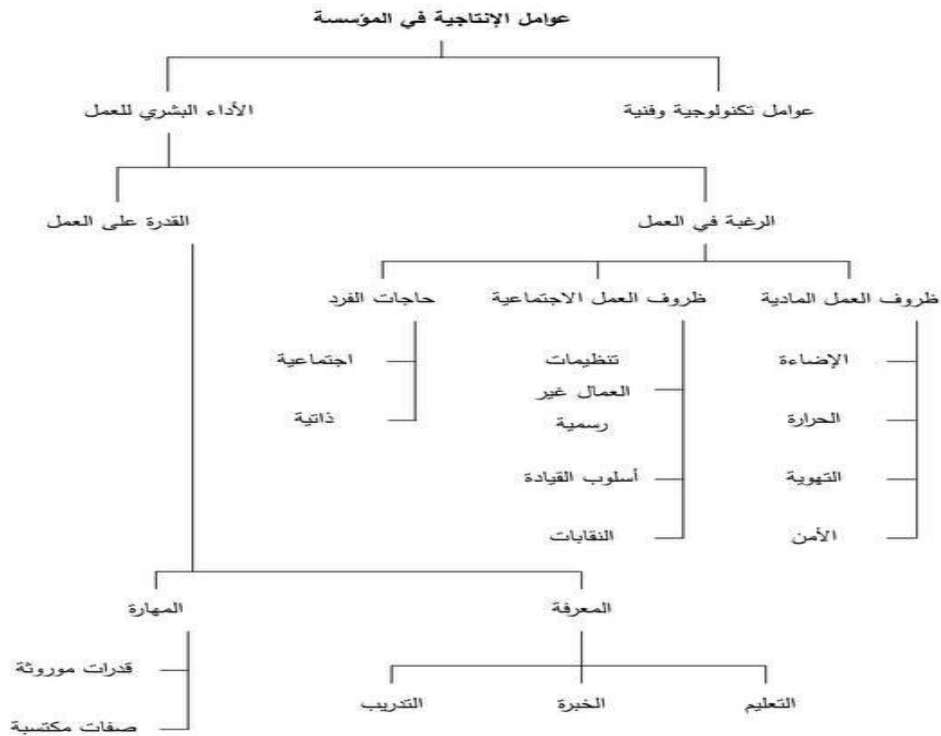
نظرية النمو الوظيفي:

تركز على الاحتياجات النفسية والتطلعات الشخصية للموظفين. تشير إلى أن السعادة الوظيفية تتأثر بفرص التطوير المهني والنمو الشخصي، حيث يشعر الموظف بالسعادة والرضا عندما يحقق تقدمًا في مساره المهني ويحقق أهدافه الشخصية (المعايطة , رولا , الحمودي , 2018).

نظرية المشاركة والمشاركة الوظيفية:

تعزز فكرة أن المشاركة الفعالة والمشاركة في صنع القرار والعمل الجماعي تؤدي إلى سعادة الموظفين. عندما يشعرون بالاحترام والاعتراف بأرائهم ومساهماتهم في العمل، فإنهم يشعرون بالرضا والسعادة (العابدي , علي رزاق , عبد الزهرة علي حسين , 2015).

كما ان بيئة العمل المحفزة والإيجابية تسهم في زيادة السعادة الوظيفية للموظفين. عندما يشعر الموظفون بالدعم والتقدير والمشاركة في صنع القرارات، فإن ذلك يؤثر إيجابياً على رضاهم وإنتاجيتهم. بالإضافة إلى ذلك، توفر البيئة العملية المحفزة فرصاً للتطوير المهني والنمو الشخصي، مما يزيد من رضا الموظفين ومستوى سعادتهم الوظيفية.



المصدر: عميور, سفيان واخرون علاقة الرضا الوظيفي بتحسين الإنتاجية في المؤسسة الاقتصادية

علاقة بيئة العمل بالسعادة الوظيفية:

تم ذكر السعادة الوظيفية تشبير إلى شعور الرضا والسرور الذي يشعر به الموظف تجاه عمله وبيئة عمله. وتعتبر السعادة الوظيفية عامل مهم لتحسين الأداء وزيادة الإنتاجية في مكان العمل. اما بيئة العمل، فهي الظروف والعوامل التي تحيط بالموظفين أثناء أداء عملهم، وتشمل عناصر مثل الثقة، والتعاون، والدعم، والتقدير، والشفافية، والتوازن بين الحياة الشخصية والعملية.

وهذه بعض الدراسات السابقة لمفهوم السعادة الوظيفية مرتبطة بعدة عوامل تؤثر على بيئة العمل:

م	المؤلف والسنة	الهدف	مجال التطبيق	النتيجة
١	فهم، ٢٠١٩ (٣)	تحديد مدى تأثير العدالة الإجرائية على الانخراط في العمل وعلى الثقة التنظيمية.	أعضاء هيئة التمريض بالمستشفيات الجامعية التعليمية	- وجود تأثير إيجابي معنوي مباشر للعدالة الإجرائية على بُعد الإخلاص و التفاني في العمل. - عدم وجود تأثير إيجابي معنوي مباشر للعدالة الإجرائية على بُعدين النشاط و الحيوية في أداء العمل و الانهماك في العمل. - وجود تأثير إيجابي معنوي مباشر للعدالة الإجرائية على الثقة التنظيمية.
٢	دراسة الشوق، ٢٠١٩ (٤)	التعرف على واقع تمكين المرأة وتأثير ذلك علي السعادة الوظيفية لها.	القيادة العامة للشرطة بوزارة الداخلية بدولة الإمارات	- ضرورة الاهتمام بمنهج التمكين بأبعاده: كاستراتيجية لتمكين المرأة الشرطية؛ مما ينعكس علي تحقيق السعادة المؤسسية.

تابع جدول (١) الدراسات السابقة				
٣	دراسة المهيري، ٢٠١٩ (٥)	التعرف على السعادة الوظيفية ودورها في تحقيق جودة الأداء	الإدارة العامة للإقامة وشؤون الأجانب (دبي)، الإمارات	- ضرورة القيام بعمل مراجعة شاملة للنظم والسياسات المطبقة بالإدارة لإبراز مفهوم السعادة الوظيفية ضمن الممارسات الإدارية. - ضرورة نشر القيم التنظيمية الإيجابية بين الموظفين، من خلال الاهتمام بإطلاع الموظفين على كافة المعلومات والبيانات بشفافية؛ مما يعمل على دعم شعورهم بالعدل والمصداقية من جانب الإدارة بما ينعكس على شعورهم بالسعادة في العمل.
٤	رضوان، ٢٠١٨ (٦)	اختبار العلاقة بين العدالة التنظيمية والممارسات القيادية.	مدارس التعليم الأساسي بجمهورية مصر العربية	- وجود علاقة ارتباط بين ممارسات القيادات وتحقيق العدالة التنظيمية لدى المعلمين . - الشعور بالعدالة التنظيمية شعور نسبي يختلف من شخص إلى آخر . - تحتاج القيادات المدرسية لمزيد من التدريبات في إدارة الموارد البشرية. - وجود علاقة بين متغير الوظيفة والخبرة وبين كل أبعاد العدالة التنظيمية وتقييم الأداء ، والتحفيز، وإدارة الصراع.

المصدر : فنجري مرزوق سعيد العدالة التنظيمية وانعكاسها على السعادة الوظيفية (2022)

باستعراض الدراسات السابقة، تم توضيح المشكلة وصياغة الأسئلة المتعلقة بالدراسة الحالية. كما تم تحليل الموضوع من مختلف جوانبه للحصول على تصور صحيح حول نتائج الدراسة المتوقعة.

الشيء الإيجابي في البيئتين هو أنهما يترابطان ويتأثران بشكل كبير.

فقد اثبت دراسة الباحث Gong (2018) عندما يكون لدى الموظفين سعادة وظيفية عالية، فإنهم يشعرون بالرضا والسرور تجاه عملهم ويكونون أكثر استعدادًا للمشاركة والالتزام بمهامهم. بيئة العمل الإيجابية تعزز السعادة الوظيفية وتعمل كمحفز للموظفين لتقديم أفضل أداء لهم.

كما أن بيئة العمل الإيجابية تشجع على التفاعل والتعاون بين الموظفين. عندما يكون هناك ثقة ودعم وتقدير في البيئة، يصبح التعاون والتبادل المعرفي بين الفرق والأفراد أمرًا أكثر انسجامًا وإنتاجية (Loher, 1985).

السعادة الوظيفية وبيئة العمل الإيجابية تسهمان في تعزيز رفاهية الموظفين. عندما يكون لدى الموظفين بيئة عمل صحية وملينة بالدعم والتقدير، يمكنهم تحقيق التوازن بين الحياة العملية والشخصية والاستمتاع بجودة حياة أفضل عمومًا (Espasandin, 2021).

يتبادل السعادة الوظيفية وبيئة العمل الإيجابية تأثيرًا متبادلًا حيث يعزز كل منهما الآخر. الترابط بينهما يعزز رضا الموظفين وأدائهم ويسهم في بناء بيئة عمل تشجع على الإبداع والتطور.

عدم اتفاق معظم المديرين على مفهوم السعادة الوظيفية في بيئة العمل .
شأن أهمية السعادة الوظيفية وبيئة العمل الإيجابية بين المديرين. يجب أن يتم تشجيع المديرين على اتخاذ إجراءات واضحة وملموسة لتحسين بيئة العمل وتعزيز السعادة الوظيفية للموظفين. يمكن تحقيق ذلك من خلال توفير فرص التدريب والتطوير اللازمة للمديرين، وتعزيز الثقافة التنظيمية التي تركز على الاهتمام بالموظفين وتوظيف أدوات ومقاييس لقياس ومتابعة مستوى السعادة الوظيفية في المنظمة (جمال سليمان, شريف وزملاؤه, 2023).

باستثمار الجهود في تعزيز السعادة الوظيفية وبناء بيئة عمل إيجابية، يمكن للمنظمات تحقيق فوائد عديدة بما في ذلك زيادة الإنتاجية، وتحسين الأداء، وخفض معدلات الاستقالة، وتعزيز الابتكار والإبداع (خن حبيب، وآخرون, 2018).

المؤسسات لن تتمكن من التقدم إلا إذا قامت بتطبيق المبادئ الإدارية المعروفة، مثل التعامل مع الأفراد بناءً على العدالة والمساواة. الدراسات الواسعة في موضوع سعادة الموظف في بيئة العمل ساهمت في توفير أدلة قوية وأساس علمي لتحسين بيئة العمل ورفاهية الموظفين، وتعزيز الأداء والإنتاجية في المنظمات (Dimaria, 2020).

هرم الحاجات لماسلو، المعروف أيضًا باسم نظرية الحاجات الخمسة، يشير إلى نظرية تطويرية للحاجات البشرية المقدمة من العالم النفسي أبراهام ماسلو. فعندما تلبي بيئة العمل الحاجات الأساسية للموظفين، مثل الأمان والاحترام والشعور بالانتماء، فإنها تساهم في زيادة السعادة الوظيفية. وعندما يكون هناك توفر لفرص التقدير والتحقيق الذاتي في العمل، فإن ذلك يساهم أيضًا في رفع مستوى السعادة الوظيفية للموظفين. فإن بيئة العمل التي تلبي حاجات الموظفين على مختلف مستويات هرم الحاجات لماسلو يمكن أن تؤثر إيجابيًا على السعادة الوظيفية ورضا الموظفين (خن حبيب، حدادة وآخرون, 2018).



المصدر : خن حبيبة , حدادة وآخرون . بيئة العمل الداخلية والالتزام الأخلاقي (2018).

ففي ظل الظروف القاسية في بيئة العمل، يمكن اتخاذ عدة إجراءات لتعزيز سعادة الموظفين وتحسين أدائهم. فقد اقترحت دراسة (Singha, 2016) يجب أن يكون هناك تواصل فعال ومفتوح بين المديرين والموظفين. يجب على المديرين أن يكونوا على استعداد للاستماع لمشاكل واحتياجات الموظفين وتقديم الدعم المناسب. يمكن تنظيم اجتماعات منتظمة لمناقشة التحديات والمشاكل والعمل سوية على إيجاد حلول.

تركز النماذج المشتقة من نهج فلسفة السعادة على مجموعة متنوعة وشاملة من جوانب الحياة. على سبيل المثال، يستخدم نموذج الرفاهية النفسية الذي طوره ريف في عام 1989 ستة عناصر رئيسية لتحقيق السعادة وهي: الاتقان البيئي، والغرض من الحياة، وقبول الذات والاستقلالية، والعلاقات الإيجابية مع الآخرين، والنمو الشخصي. وفقًا لهذا النموذج، يعتبر تحقيق مستوى عالٍ من هذه العناصر السداد النفسي وتعزيز السعادة العامة في الحياة (الكعبي, 2023).



المصدر: الكعبي , ببناء جاهزية دراسة حالة للعوامل المهنية التي تؤثر على مستويات السعادة لضباط الشرطة (2023)

وأشار Pandita(2017) في دراسة لتعزيز سعادة الموظفين يمكن أن يساعد توفير توازن صحي بين الحياة الشخصية والعمل في تعزيز سعادة الموظفين. يجب على المديرين أن يتبنوا سياسات مرنة تتيح للموظفين إدارة وقتهم بشكل أفضل وتعزز الراحة النفسية والاجتماعية.

يجب أن يتم تشجيع الموظفين على التفكير الإبداعي وتقديم اقتراحات لتحسين عمليات العمل وزيادة الكفاءة. يمكن تنظيم ورش عمل وجلسات تفكير استراتيجي لتحفيز الابتكار وتبادل الأفكار (Ur-Rehman,2016).

يجب أن يكون التطبيق السعادة الوظيفية شاملاً ومستمرًا، ويشمل تحسين بيئة العمل وعلاقات العمل والتطوير المهني والتوازن بين الحياة الشخصية والعمل. من خلال اتخاذ هذه الإجراءات، يمكن تحسين رضا وسعادة الموظفين وتعزيز أدائهم في ظل الظروف القاسية (عون الله, مزهورد , واخرون , 2023).
لتحقيق سعادة الموظف في مكان العمل، يمكن أن تلعب العوامل التالية دورًا مهمًا:

- بيئة عمل إيجابية وداعمة.
- توازن بين الحياة الشخصية والمهنية.
- فرص التطوير والترقية المهنية.
- روح الفريق والتعاون بين الزملاء.

تلك العوامل تساعد في تعزيز سعادة الموظف وتحسين رضاه في مكان العمل (خالي كحلة , 2014)
أظهرت دراسة التي أجراها عميور ,سفيان , واخرون (2017) أن السعادة الوظيفية للموظفين ترتبط بتحسين رضا العملاء وتجربتهم العامة. عندما يكون الموظف سعيدًا في عمله، فإنه يتعامل بشكل أفضل مع العملاء، يقدم خدمة عالية الجودة، ويبني علاقات إيجابية معهم. هذا يؤدي إلى زيادة رضا العملاء، الولاء للعلامة التجارية، وتحقيق نتائج إيجابية للشركة بشكل عام. بالتالي، يمكن رؤية السعادة الوظيفية للموظفين كعامل مؤثر على الأداء التجاري ونجاح المؤسسة.

هناك العديد من الفوائد التي يحققها الاستقرار الوظيفي للمنظمة كما يوضحه الجدول التالي:

المؤسسة	الأفراد العاملون بها
1- توافر القدرة المستمرة لإدارة الموارد البشرية بالمؤسسة على توفير كل ما تحتاجه من العناصر البشرية بالعدد والمواصفات وفي الوقت المطلوب.	1- ثبات واستقرار مستوى أداء الفرد في العمل.
2- التخطيط والإعداد المستقبلي الجيد لتوفير الاحتياجات المستقبلية بين العناصر البشرية.	2- الاستعداد النفسي والعقلي والمهاراتي للفرد للتعلم والنمو والرقى المستمر.
3- عدم وجود وظائف شاغرة ومطلوبة بالمؤسسة.	3- ارتفاع مستوى الطموح لدى الفرد.
4- عدم وجود عمالة إضافية زائدة عن حاجة العمل.	4- قابلية وتفاعل الفرد مع برامج التدريب والتأهيل التي تقدمها المؤسسة وظهور ذلك على ارتفاع مستوى أدائها في العمل.
5- توافر البدلاء المناسبين لكافة مواقع العمل بالمؤسسة والتأمين الذاتي لاحتياجات المؤسسة من التخصصات المختلفة في حالة خروج أحد أو بعض الموظفين لأسباب مختلفة.	5- إحساس العامل بالانتماء للمؤسسة والتمتع بمستوى جيد من الرضا الوظيفي.
	6- العلاقة الجيدة بين الفرد ورؤسائه في العمل.
	7- تمتع الفرد بمستوى جيد من الاستقرار النفسي والاقتصادي والاجتماعي نتيجة عمله بالمؤسسة.

المصدر: عميور ,سفيان واخرون علاقة الرضا الوظيفي بتحسين الإنتاجية في المؤسسة الاقتصادية (2017).

الخاتمة:

وفي الختام نستنتج من تحليل العلاقة بين بيئة العمل والسعادة الوظيفية في قطاع الخدمات الصحية، تظهر النتائج أن هناك تأثيرًا كبيرًا لبيئة العمل على سعادة الموظفين ورضاهم عن وظائفهم. تؤكد الدراسات المستعرضة في الوثيقة أن العوامل المؤثرة تشمل جو المنظمة، وثقافة الشركة، والعلاقات بين الزملاء والتوجيه الإداري، وتوفر الدعم والتقدير من قبل الإدارة، والفرص التطويرية، والتوازن المثالي بين العمل والحياة الشخصية.

ونظرًا لأهمية بيئة العمل في قطاع الخدمات الصحية، فإننا نوصي بشدة بتبني استراتيجيات قائمة على الأدلة العلمية لتحسين بيئة العمل وزيادة السعادة الوظيفية. يجب على الإدارات التفكير في تعزيز التواصل الفعال وتعزيز التعاون والعمل الجماعي بين الفرق، وتوفير فرص التطوير المهني والتدريب المستمر، وتقديم مكافآت وتقدير للإنجازات، وتحقيق التوازن بين العمل والحياة الشخصية من خلال سياسات مرنة للعمل.

يمكن أن تلعب القيادة الإدارية دورًا حاسمًا في خلق بيئة عمل إيجابية وداعمة. يجب أن تتبنى الإدارة نهجًا حضاريًا وقائدًا يستند إلى التواصل الفعال، والإلهام، وتوفير الدعم اللازم للموظفين، والاهتمام برغباتهم واحتياجاتهم. باستثمار الجهود في تحسين بيئة العمل وزيادة السعادة الوظيفية، ستستفيد المؤسسات الصحية من تحسين الأداء والإنتاجية، وانخفاض معدلات الاستقالة والانتقال بين الوظائف، وتحسين رضا المرضى وتجربتهم. كما أنها ستساهم في جذب الموظفين الموهوبين والمحترفين والحفاظ عليهم في المؤسسة.

بالإضافة إلى ذلك، من المحتمل أن تؤثر الجهود المبذولة في تعزيز بيئة العمل الإيجابية على سمعة المؤسسة ومكانتها في الصناعة الصحية. يمكن أن تصبح المؤسسة وجهة مرغوبة للمرضى والموظفين على حد سواء، وهذا قد يؤدي إلى نمو وازدهار أكبر للمؤسسة.

وفي النهاية، يمكن أن تكون الجهود المبذولة في تعزيز بيئة العمل الإيجابية في قطاع الخدمات الصحية مفيدة للمجتمع بشكل عام. فبتحسين جودة الخدمات الصحية المقدمة وتعزيز الرضا والرفاهية للموظفين، يتم تعزيز صحة وسعادة المرضى والمجتمع بشكل عام. كما يمكن أن تكون هذه الجهود نموذجًا يحتذى به للشركات الأخرى في قطاع الخدمات الصحية لاعتماد ممارسات مشابهة وتحسين بيئة العمل لديها. يمكن القول إن تحسين بيئة العمل وزيادة السعادة الوظيفية في قطاع الخدمات الصحية هو أمر ضروري ومربح للمؤسسات الصحية والموظفين والمرضى والمجتمع بشكل عام. يجب أن تكون هذه الجهود مستدامة وتستند إلى الأدلة العلمية والممارسات الجيدة، ويجب أن تتم بتعاون وتفاعل بين الإدارة والموظفين لتحقيق أفضل النتائج والتأثير الإيجابي على الجميع المعنيين.

الملخص:

المراجع:

المراجع العربية :

- بن ساسي, & محمد عدنان. أثر ضغوط العمل على أداء العاملين دراسة ميدانية بشركة انتاج مواد البناء "معكني-SMCO" ورقة (Doctoral dissertation), جامعة قاصدي مرباح-ورقلة).
- <https://dspace.univ-ouargla.dz/jspui/handle/123456789/34641>
- الزعيبي, فايز. (1988). دراسة مستوى الرضا والروح المعنوية لموظفي جامعة مؤتة.
- <https://yarab.yabesh.ir/yarab/handle/yad/312136>
- المدرس المساعد سحراء انور حسين. (2013). قياس تأثير ضغوط العمل في مستوى الإداء الوظيفي.
- Journal of Baghdad College of Economic sciences University, (36).
- <https://www.iasj.net/iasj/journal/231/issues>
- العابدي. علي رزاق، وعبد الزهرة علي حسين، (٢٠١٥) ، التأثير الوسيط للسعادة التنظيمية في العلاقة بين القيادة الخيرة والمخرجات التنظيمية مجلة كلية الادارة والاقتصاد، جامعة بابل، ع١٧، م٢٠٤، ص ٢١-٥٦.
- https://search.emarefa.net/ar/search?append=SOURCE_s
- أبو سمعان، محمد ناصر راشد, & بحر، يوسف عبد عطية (مشرف). (2015). محددات العدالة التنظيمية وعلاقتها بسلوك المواطنة التنظيمية: من وجهة نظر الضباط في جهاز الشرطة بقطاع غزة (Doctoral dissertation).
- <https://yarab.yabesh.ir/yarab/handle/yad/368415>
- ماهر علي الخزاعي. (2015). دور العدالة التوزيعية في تحقيق الانتماء العاطفي للمنظمة دراسة ميدانية على المشافي الجامعية بمدينة دمشق. Tishreen University Journal-Economic and Legal Sciences Series, 37(1).
- <https://journal.tishreen.edu.sy/index.php/econlaw/issue/view/96>
- الفرماني وعبد الله (٢٠١٥) الضغوط النفسية في مجال العمل والحياة عمان، الأردن: دار الصفا
- https://catalogue-biblio.univ-setif.dz/opac/index.php?lvl=notice_display&id=43171

عميور, سفيان, شربال, & مصطفى (مشرفا). (2017). علاقة الرضا الوظيفي بتحسين الإنتاجية في المؤسسة الاقتصادية.(Doctoral dissertation- <http://dspace.univ-ijel.dz:8080/xmlui/handle/123456789/1851>

عمر العامري, & منى سالم. (2017). علاقة جوانب العمل بمستوى الرضا الوظيفي ومعدلات السعادة الوظيفية لدى العاملين في المدارس الحكومية والخاصة: دراسة على مجلس أبو ظبي للتعليم في مدينة العين <https://network.bepress.com/hgg/discipline/386>

جنان شهاب احمد. (2018). الدور التفاعلي للسمو الروحي في تحقيق السعادة التنظيمية. مجلة الكلية الاسلامية الجامعة, 2(50), 460-437. <https://iu-juic.com/index.php/juic/issue/view/77>

المعاطة, رولا, الحموري, صالح (2018) السعادة المؤسسية - سعادة الموظفين والطاقة الإيجابية في بيئة العمل, ط 2 دار قنديل للطباعة والنشر والتوزيع, الإمارات <https://ddl.mbrf.ae/book/4001149>

د. عادل علي الزبيد, & مشاعل ناصر العرادي. (2019). Dr. تأثير الرضا الوظيفي على الاحتفاظ بالموظفين في فنادق فئة الخمس نجوم بمملكة البحرين. المجلة الاكاديمية العالمية للاقتصاد والعلوم الادارية, 1(2), 71-34. <https://iajour.com/index.php/eas/issue/view/7>

أثمار محمد عبد الركابي, أ. م. د رشيد بشير رحيمه, & أ. م. د صالح مهدي العامري. (2020). تصنيف الجامعات العراقية باستخدام نموذج (CCR): دراسة تطبيقية في عينة من الجامعات العراقية. Al Kut Journal of Economics and Administrative Sciences, 12(35), 33-54 <https://kjeas.uowasit.edu.iq/index.php/kjeas/article/view/238>

م. ياسر لطيف خلف. (2021). السعادة في العمل ودورها في تعزيز الثقة التنظيمية: بحث استطلاعي لآراء العاملين في جامعة الفلوجة. مجله اقتصاديات الاعمال للبحوث التطبيقية, 1(1), 24-24. <https://uofbejar.net/index.php/new/article/view/29#:~:text=https%3A%2F%2Fwww.uofbejar.net/index.php/new/article/view/29>

حارثة نمر عبدالله الحموز. (2022). بيئة العمل المادية والمعنوية في المستشفيات غير الحكومية في محافظة الخليل وانعكاسها على أداء الطاقم التمريضي (Doctoral dissertation, جامعة القدس). <https://dspace.alquds.edu/bitstreams/5340442c-c192-44f7-b327-2a80f6f3a29a/download>

فنجري مرزوق سعيد. (2022). العدالة التنظيمية وانعكاسها على السعادة الوظيفية دراسة ميدانية علي المعاهد الإدارية العليا. المجلة العلمية للإقتصاد و التجارة, 52(2), 44-13.
https://jsec.journals.ekb.eg/article_243169_5dfb695e150c4970b03b45f507de9c6a.pdf

احمد جرجيس. (2022). الاشباع الوظيفي لمعلمي التربية الرياضية وعلاقته بالسعادة في بيئة العمل من وجهة نظرهم في مديرية تربية الكرخ الثانية. مجلة واسط للعلوم الرياضية, 12(4), 388-377.
<https://doi.org/10.31185/wjoss.148>

الزيادي, م. ع. ر. مها عادل رمضان (2022) أثر الاستقامة التنظيمية وروحانية مكان العمل على السعادة الوظيفية بالتطبيق على شركات العربى جروب التجارة والتمويل 42(1) 65-1
<https://doi.org/10.21608/caf.2022.239041>

علي فالح جبر السيلوي. (2023). السعادة في مكان العمل وأثرها في تحسين الأداء الوظيفي دراسة تطبيقية لآراء عينة من الموظفين في قسم التعليم المهني في النجف الاشرف. مجلة الكلية الاسلامية الجامعة, 2(72), 832-805
<https://iu-juic.com/index.php/juic/issue/view/110>

مراد عبدالله ا المواجهه. (2023). الضغوطات التي تواجه العاملين في القطاع الصحي في ظل انتشار فيروس كورونا (Covid-19) في المملكة الأردنية الهاشمية" دراسة حالة مستشفى الكرك الحكومي". Humanities and Social Sciences Series, 38
<http://dx.doi.org/10.35682/2860>.

بدر, م. ج. م., & محمود جمال محمد. (2023). تقييم ممارسات إدارة الموارد البشرية المتعلقة بتشريعات العمل وتأثيرها على اداء العاملين بالتطبيق على سلاسل المطاعم المحلية Evaluating Human Resources Management Practices Related to Labor Legislations and its impact on Employees' Performance. مجلة المعهد العالي للدراسات النوعية, 3(12), 2923-2966.
https://journals.ekb.eg/article_318473_3b6352cf9a421ffc7d085c225bc5fc61.pdf

عبدی, عبد اللیوة, میساء, شربال, & مصطفی (مشرفا). (2023). علاقة الثقافة التنظيمية بتطوير بيئة العمل
(Doctoral dissertation). <http://dspace.univ-jijel.dz:8080/xmlui/handle/123456789/14008>

جمال سليمان, شریف, أنور السيد, أحمد, محمود إمام, & أحمد. (2023). أثر بيئة العمل على الرضا الوظيفي
ونية دوران العاملين بالمنتجات المصرية. مجلة كلية السياحة والفنادق-جامعة مدينة السادات, 7(1), 54-
<https://dx.doi.org/10.21608/mfth.2023.270915.66>

عون الله, مزهود, & وئام. (2023). تأثير بيئة العمل في تحقيق الإبداع الإداري (Doctoral
dissertation, جامعة الشهيد الشيخ العربي التبسي تبسة). <http://dspace.univ-tebessa.dz:8080/xmlui/handle/123456789/http://localhost:8080/jspui/handle/123456789/9693>

بدر, م. ج. م., & محمود جمال محمد. (2023). تقييم ممارسات إدارة الموارد البشرية المتعلقة بتشريعات
العمل وتأثيرها على أداء العاملين بالتطبيق على سلاسل المطاعم المحلية Evaluating Human
Resources Management Practices Related to Labor Legislations and its
impact on Employees' Performance. مجلة المعهد العالي للدراسات النوعية, 3(12), 2923-
2966.
https://journals.ekb.eg/article_318473_3b6352cf9a421ffc7d085c225bc5fc61.pdf

شتيوي, عميور, سيساوي, & فضيلة (مشرفا). (2023). بيئة العمل الداخلية وعلاقتها بالالتزام التنظيمي لدى
العاملين بالمؤسسة العمومية الجزائرية (Doctoral dissertation). <http://dspace.univ-jijel.dz:8080/xmlui/handle/123456789/14030>

سلامة, أ., & السلنتي, ل. (2024). دور التقدير الجوهري للذات في العلاقة بين التهيئة التنظيمية والسعادة في
مكان العمل: دراسة ميدانية على العاملين بمصلحة الضرائب المصرية. المجلة العلمية للدراسات والبحوث
المالية والتجارية, 5(1), 323-371. <https://dx.doi.org/10.21608/cfdj.2024.324796>

حامد, حافظ, شلبي, ا. ع. ا. م. ش., & احمد عبد الفتاح محمد شلبي. (2024). السعادة الوظيفية كمتغير وسيط
في العلاقة بين العدالة التنظيمية والاحتراق الوظيفي. التجارة والتمويل, 44(1), 237-295.
https://caf.journals.ekb.eg/article_345596.html#:~:text=10.21608/CAF.2024.345596

المراجع الأجنبية:

Loher, B. T., Noe, R. A., Moeller, N. L., & Fitzgerald, M. P. (1985). A meta-analysis of the relation of job characteristics to job satisfaction. *Journal of applied psychology*, 70(2), 280.
<https://psycnet.apa.org/doi/10.1037/0021-9010.70.2.280>

Ur-Rehman, S., Mansoor, M., & Bilal, R. U. (2012). The impact of leadership styles on job satisfaction at work place. *Oman Chapter of Arabian Journal of Business and Management Review*, 34(969), 1-17.
<https://platform.almanhal.com/Files/Articles/41889>

Pandita, S., & Singhal, R. (2017). The influence of employee engagement on the work-life balance of employees in the IT sector. *IUP Journal of Organizational Behavior*, 16(1), 38.
<https://www.proquest.com/openview/2ebd60353d10ae6d82aedd24a8590fac/1?pq-origsite=gscholar&cbl=2029985#>

Gong, T., & Yi, Y. (2018). The effect of service quality on customer satisfaction, loyalty, and happiness in five Asian countries. *Psychology & Marketing*, 35(6), 427-442.
<https://doi.org/10.1002/mar.21096>

Eckhaus, E. (2018). Measurement of organizational happiness. In *Advances in Human Factors, Business Management and Leadership: Proceedings of the AHFE 2017 International Conferences on Human Factors in Management and Leadership, and Business Management and Society*, July 17– 21, 2017, The Westin Bonaventure Hotel, Los Angeles, California, USA 8 (pp. 266-278). Springer International Publishing
<https://link.springer.com/bookseries/11156>

DiMaria, C. H., Peroni, C., & Sarracino, F. (2020). Happiness matters: Productivity gains from subjective well-being. *Journal of Happiness Studies*, 21(1), 139-160. <https://www.deepdyve.com/lp/springer-journal/happiness-matters-productivity-gains-from-subjective-well-being-cuWJn3HwzR?key=springer>

Espasandín-Bustelo, F., Ganaza-Vargas, J., & Diaz-Carrion, R. (2021). Employee happiness and corporate social responsibility: The role of organizational culture. *Employee Relations: The International Journal*, 43(3), <https://www.emerald.com/insight/publication/issn/0142-5455> 609-629.

Williams, S., Pitre, R., & Zainuba, M. (2002). Justice and organizational citizenship behavior intentions: Fair rewards versus fair treatment. *The journal of social psychology*, 142(1), 33-44
<https://doi.org/10.1080/00224540209603883>

Lyubomirsky, S., King, L., & Diener, E. (2005). The benefits of frequent positive affect: Does happiness lead to success?. *Psychological bulletin*, <https://psycnet.apa.org/doi/10.1037/0033-2909.131.6.803>.131(6), 803

Subramony, M., Krause, N., Norton, J., & Burns, G. N. (2008). The relationship between human resource investments and organizational performance: A firm-level examination of equilibrium theory. *Journal of Applied Psychology*, <https://psycnet.apa.org/doi/10.1037/0021-9010.93.4.778>.93(4), 778

Eckhaus, E. (2018). Measurement of organizational happiness. In *Advances in Human Factors, Business Management and Leadership: Proceedings of the AHFE 2017 International Conferences on Human Factors in Management and Leadership, and Business Management and Society*, July 17– 21, 2017, The Westin Bonaventure Hotel, Los Angeles, California, USA 8 (pp. 266-278). .Springer International Publishing
<https://link.springer.com/bookseries/11156>.

الملاحق:

مقدمة الاستبيان :

السيدة والسادة الأفاضل،
السلام عليكم ورحمة الله وبركاته.. وبعد..

نحن نجري بحثاً علمياً يهدف إلى دراسة تأثير بيئة العمل على السعادة الوظيفية في قطاع الخدمات الصحية. يهدف هذا الاستبيان إلى جمع بيانات حول تجاربكم وآرائكم كموظفين في هذا القطاع، والتي ستكون ذات قيمة كبيرة في تحليل العلاقة بين بيئة العمل والسعادة الوظيفية. نؤكد لكم أن جميع الإجابات ستبقى سرية وستستخدم فقط لأغراض هذا البحث. نشكركم مقدماً على وقتكم ومشاركتكم. الرجاء الإجابة على الأسئلة التالية بوضع علامة (X) على الخانة.

واشكركم سلفاً على تقديركم لأهمية البحث وتعاونكم معي للوصول لنتائج هذه الدراسة.

الباحث
وفاق فتح الرحمن سالم أحمد.

إشراف
د. منى مصطفى العشري.

أولاً : البيانات الشخصية

يرجى منكم الإجابة بالعلامة (X) أمام الاختيار المناسب:

1. الجنس:
☐ ذكر ☐ أنثى
2. العمر:
☐ أقل من 30 سنة ☐ من 30 إلى أقل 40 سنة
☐ من 40 إلى أقل من 50 سنة ☐ أكثر من 50 سنة
3. المستوى التعليمي:
☐ تعليم ثانوي ☐ شهادة جامعية (ليسانس أو ماستر)
☐ شهادة ماجستير أو دكتوراه ☐ شهادة أخرى
4. الخبرة المهنية:
☐ أقل من 5 سنوات ☐ من 05 إلى أقل من 10 سنوات
☐ من 10 إلى أقل من 15 سنة ☐ أكثر من 15 سنة

الاستبيان الأول:

بيئة العمل : هي المجموعة من العوامل المحيطة والظروف التي يعمل فيها الأفراد، وتشمل العوامل الجسدية والاجتماعية والنفسية والمؤسسية التي تؤثر على تجربة العامل وأدائه في مكان العمل.

رقم	العبارات	موافق تماما (٥)	موافق (٤)	موافق إلى حد ما (٣)	غير موافق (٢)	غير موافق تماما (١)
	التفاؤل					
١	أنا متفائل دائما وسأتجح عند مواجهة أي تحديات كبيرة بمجال عملي.					
٢	أنا ملتزم بعمل الخير بالإضافة إلى القيام بعمل جيد بالمنظمة.					
٣	يرتبط إحساس بالهدف العميق بمهام عملنا.					
	الثقة					
١	أنا أتق بالعاملين بمجال عملي بالمنظمة.					
٢	أنا أعامل زملائي بلطف واحترام في المنظمة.					
٣	ثقتي كبيرة في قيادة المنظمة التي أعمل بها.					
	التعاطف					
١	أعمال الرحمة شائعة في منظمتي.					
٢	تتميز منظمتي بالحيد من أعمال الرعاية والاهتمام بي.					
٣	ينتشر التعاطف والقلق بيني وبين زملائي بالمنظمة.					
	النزاهة					
١	تتوافر بمنظمتي أعلى مستويات النزاهة.					
٢	توصف منظمتي بأنها تتمتع بالصدق والإمانة.					
٣	الجدارة بالثقة هي من السمات المميزة للمنظمة التي أعمل بها.					
	التسامح					

متصل	العبارات	موافق تماما (٥)	موافق (٤)	موافق إلى حد ما (٣)	غير موافق تماما (٢)	غير موافق (١)
التأثير السلبي						
١	أشعر بالضيق في وظيفتي.					
٢	أشعر بالاكئاب في وظيفتي.					
٣	كنت أشعر بالتوتر في وظيفتي.					
٤	أشعر بالغضب في وظيفتي.					
٥	أشعر بالإحباط من وظيفتي.					
٦	أشعر بنفاذ صبري في وظيفتي.					
٧	أشعر بالقلق في وظيفتي.					
٨	أشعر بالملل في وظيفتي.					
٩	أشعر بالضيق في وظيفتي.					
الإنجاز						
١	أستخدم إمكانياتي في عملي.					
٢	أقوم بتطوير قدراتي التي أعتقد أنها مهمة في عملي.					
٣	أشارك في أنشطة تعكس مهاراتي في العمل.					
٤	أحقق نتائج أعتقد أنها ذات قيمة في عملي.					
٥	أتقدم في الأهداف التي حددتها لحياتي في عملي.					
٦	يمكنني إظهار أفضل ما لدي في عملي.					

المصدر : الزيايدي & مها عادل رضوان (2022) أثر الاستقامة التنظيمية وروحانية مكان العمل على السعادة الوظيفية

الإستبيان الثاني .

السعادة الوظيفية : هي حالة الرضا والراحة التي يشعر بها الأفراد تجاه وظيفتهم وبيئة عملهم، وتتأثر بعوامل مثل التحفيز، والتقدير، والتوازن بين الحياة الشخصية والعمل، وفرص التطوير المهني، والعلاقات الاجتماعية في مكان العمل. السعادة الوظيفية تسهم في زيادة الإنتاجية والارتباط العاطفي بالعمل، وتحسين رضا العملاء وسمعة المنظمة.

مستجاب	العبارات	موافق تماما (٥)	موافق (٤)	موافق إلى حد ما (٣)	غير موافق تماما (٢)	غير موافق (١)
التأثير الإيجابي						
١	أشعر بالسعادة في وظيفتي.					
٢	أشعر بالبهجة في وظيفتي.					
٣	أشعر بالحماس في وظيفتي.					
٤	أشعر بالفخر في وظيفتي.					
٥	أشعر بالرضا في وظيفتي.					
٦	أشعر بالرغبة بالقيام بمهام وظيفتي.					
٧	أشعر بالهدوء في وظيفتي.					
٨	أشعر بالنشاط في وظيفتي.					
٩	أشعر بالأمان في وظيفتي.					

المصدر : الزيايدي & مها عادل رضوان (2022) أثر الاستقامة التنظيمية وروحانية مكان العمل على السعادة الوظيفية .

من خلال ما تم ذكره سابقا هل هناك عامل اخر يؤثر بشكل كبير على السعادة الوظيفية في بيئة العمل؟

.....

.....

